

Préface

Science de l'homme au travail, l'ergonomie a longtemps été réservée à des spécialistes du poste de travail exerçant notamment dans l'industrie, sur les chaînes de production, dans les processus de design et de conception, ou encore dans la conception d'interfaces logicielles. L'arrivée du Web au début des années 1990 a cependant fondamentalement changé la donne.

En effet, chacun a pu alors se lancer dans le développement web, avec un minimum de compétences et en respectant seulement quelques pré-requis techniques. Du simple « site perso » au grand site institutionnel, des cohortes de créateurs ont donc mis en place des menus, des liens, des designs, des systèmes de navigation... autant d'éléments d'une interface homme-machine. Bref, ils se sont improvisés ergonomes.

Or, comme tous les métiers sur le Web, l'ergonomie suppose de maîtriser un certain nombre de pré-requis théoriques, de méthodes et de techniques bien définies. S'il est difficile de devenir ergonomiste en apprenant ce métier « sur le tas », tout créateur de site se devrait de connaître les principales règles et bonnes pratiques de l'ergonomie et de l'utilisabilité web. Après quinze ans de développement de sites Internet, ce chemin a été partiellement suivi par les professionnels du Web. Mais nous ne sommes en fait qu'au début de cet apprentissage.

En effet, une nouvelle phase d'industrialisation et de rationalisation de la création de sites web se profile devant nous. Jusqu'à présent, les différentes composantes et compétences mobilisées dans la conception web, dont bien sûr l'ergonomie, intervenaient de manière plus ou moins maîtrisée ou ordonnée dans les processus de conception. Mais le développement web n'est pas différent de tous les autres secteurs industriels : inéluctablement, ce que les industriels pratiquent depuis de nombreuses années sera tôt ou

tard mis en œuvre sur les services web. Parmi les règles fondamentales qui ne manqueront donc pas de s'imposer, j'en citerai trois :

- Les phases de réflexion et de travail sur la qualité, l'ergonomie, mais aussi et surtout sur la cible, son confort et ses attentes, doivent être intégrées le plus en amont possible au sein des projets web.
- Le développement de produits mobilise un ensemble de processus, chacun possédant des entrées, parmi lesquelles les attentes des utilisateurs, et des sorties, parmi lesquelles la satisfaction des internautes.
- Pour finir, l'efficacité des processus et l'obtention de résultats corrects, notamment sur le plan ergonomique, ne doivent pas et ne peuvent pas s'effectuer au prix d'une consommation démesurée de ressources. Cette « efficacité au meilleur coût » s'appelle l'efficience et c'est maintenant l'un des enjeux majeurs du développement web.

En résumé, l'ergonomie web doit donc maintenant passer du statut d'objectif salubre d'un projet web au statut de moyen permettant de développer de meilleures interfaces, de la façon la plus rationnelle possible. C'est là qu'entre en jeu l'ouvrage que vous avez entre les mains.

Amélie Boucher fait partie d'une jeune génération d'ergonomes français. Issus d'institutions de haut niveau, ils ont reçu une formation initiale en ergonomie et en psychologie cognitive à la fin des années 1990 et c'est tout naturellement qu'ils ont choisi d'appliquer leurs compétences au monde du Web. Quoi de plus passionnant que d'exercer dans un domaine en pleine expansion où tout ou presque reste à inventer ?

En tant que qualicien web, j'ai rencontré de très nombreux ergonomes spécialisés dans le domaine des Interfaces Homme Machines (IHM). Nombre d'entre eux ont créé leurs propres sites, publié leurs articles, démarré leur activité de consultant. Mais, dès la création du site Ergolab en 2003 et la publication de ses premiers articles, Amélie Boucher a pris une place à part.

En l'espace de quelques mois, elle a ainsi montré sa capacité à présenter de manière très synthétique et très complète des thématiques jusqu'alors traitées de manière désordonnée ou parcellaire. Après quelques dossiers, les professionnels du Web francophone sont rapidement devenus des habitués d'Ergolab. Pour ma part, je le cite depuis plusieurs années comme l'une des références essentielles pour l'ergonomie et l'utilisabilité web. Amélie possède à la fois la rigueur et la persistance dans l'effort qui font toute la différence entre un ergonome de passage sur le Web et un professionnel qui a rapidement trouvé sa place dans le paysage de l'ergonomie francophone.

Ce livre répond à plusieurs problématiques : tout d'abord, il met à la portée de tous les méthodes, les techniques et les connaissances ergonomiques. Bien entendu, tout le monde ne peut pas mettre en application

l'intégralité des possibilités décrites dans l'ouvrage ; mais, à bien des égards, chacun peut, grâce à ce livre, intégrer à son propre niveau des notions et des méthodes ergonomiques professionnelles pour gagner en efficacité et en efficience dans la production de sites web.

Bien au-delà, à travers la prise en compte systématique du confort et des attentes de l'utilisateur final, ce sont toutes les démarches de conception qui sont remises en question. Marketing, qualité, urbanisation des systèmes d'information, design : toutes ces activités ou disciplines gagnent à être enrichies d'une approche ergonomique.

Les réflexes et les méthodes de l'ergonome méritent d'être connus et appliqués par tout un chacun à son propre niveau. De par sa rigueur et son approche méthodologique, le livre d'Amélie permettra à bien des lecteurs de « faire de l'ergonomie » en ayant toujours sous la main une boîte à outils complète, solide et bien sûr utile et utilisable.

Élie Sloïm